

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa át és őrizze meg jelen tájékoztatónkat, amely a távértékesítéshez kapcsolódó sajátosságokról tartalmaz részletes felvilágosítást.

Tekintettel arra, hogy a csoportos biztosításhoz történő csatlakozása nem személyes megkeresés útján történik, így az távértékesítés keretében megkötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a csatlakozás nem a fogyasztó és a biztosító egyidejű jelenlétében történt. A távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (távértékesítési törvény) rendelkezései az alábbi, fogyasztó érdekeit szem előtt tartó előírásokat tartalmaz a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra és a fogyasztó felmondási jogának gyakorlására. Ezzel összefüggésben az alábbiakról tájékoztatjuk Önt:

1. BIZTOSÍTÓ ADATAI

Cégneve:	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
Székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 1.
Levelezési címe:	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Contact Center, 9401 Sopron, Pf. 22
Cégjegyzékszám:	01-10-041365
Telefonszáma:	(+36) 1-477-4800
Faxszáma:	(+36) 1-476-5710
Fő tevékenységi köre:	biztosítási tevékenység
Elektronikus elérhetősége:	alfa.hu/irjonnekunk
Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Felügyelő hatóság székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat

Személyesen: valamennyi, a Biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Központi Ügyfélszolgálati Iroda, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében.

Telefonon: a (+36) 1-477-4800 telefonszámon. (Magyarországról és külföldről is hívható telefonszámon nyitvatartási időben, munkatársaink csütörtökön 8.00 és 20.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között fogadják hívását.)

Az irodák címe, és nyitvatartási valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje az alfa.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html linken található.

Éves jelentés közzététele

A Biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről. A jelentés kötelező tartalma a Biztosító honlapján (alfa.hu) először 2017-ben tekinthető meg a 2016-os évre vonatkozóan.

2. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

Fogyasztó: az a természetes személy, akinek a részére – önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – a szolgáltatást nyújtják, aki a csoportos biztosításhoz csatlakozik.

Távközlő eszköz: bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – biztosított jogviszony létrehozása érdekében – csatlakozási nyilatkozat megtételére.

Törvénynek megfelelő tájékoztatás: a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvénynek megfelelő jelen tájékoztató és a csoportos biztosításra vonatkozó szerződési feltételek.

3. A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETEZÉSE

A biztosítási szolgáltatás lényegi jellemzőire, a biztosító teljesítésének szabályaira a szerződési feltétel nyújt tájékoztatást.

A fogyasztót a csatlakozáskor közölt díjon kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli.

A távközlő eszköz használatának – a biztosított jogviszony létrejöttével kapcsolatos – fogyasztót terhelő többletköltsége nincs. A fogyasztó jogosult a választott távközlő eszköz fajtáját megváltoztatni, ha ez a megkötött szerződéssel és szolgáltatás jellegével összeegyeztethető.

4. BIZTOSÍTOTTI JOGVISZONY MEGSZÜNTETÉSÉNEK JOGA

A fogyasztó a biztosítási feltételekben megjelölt megszüntetési jogán felül – ide nem értve a halasztott kockázatviseléssel indult csatlakozásokat –, a csatlakozás napjától számított 14 (tizennégy) naptári napon belül jogosult csoporttagságáról indoklás nélkül lemondani. A lemondásra a csoportos biztosítás szerződője által megadott (a csatlakozási nyilatkozatban és a biztosítási feltételben szereplő) e-mail címre küldött e-mailben van lehetőség.

A csoporttagság a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg.

A csoportos biztosítás szerződője köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 (harminc) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A csoporttagságról lemondási jog gyakorlására nyitva álló határidő az alábbiak szerint változhat:

- Ha a távközlő eszköz nem teszi lehetővé a fogyasztó előzetes tájékoztatását, ezért a törvénynek megfelelő tájékoztatást a fogyasztó csak a csatlakozást követően kapja kézhez, a csoporttagságról lemondásra nyitva álló 14 (tizennégy) napos határidő a tájékoztatás kézhezvételétől kezdődik.
- Ha a biztosító a csatlakozási nyilatkozat megtételéről, illetőleg a csatlakozási nyilatkozat megtételét követően haladéktalanul
 - a fogyasztónak semmilyen tájékoztatást nem nyújt;
 - nem megfelelő tartalommal tesz eleget tájékoztatási kötelezettségének;
 - a fogyasztó 14 (tizennégy) napos csoporttagságról lemondási jogáról, a lemondási jog gyakorlásának feltételeiről, módjáról és jogkövetkezményeiről, továbbá arról a címről, amelyre a fogyasztónak a lemondási nyilatkozatát küldenie kell, nem tájékoztatjaa fogyasztó a csoporttagságról lemondás jogát a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül, de legfeljebb a csatlakozás napjától számított 1 (egy) éves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog, többek között

- utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid, egy (1) hónapot meg nem haladó időtartamú biztosítások vonatkozásában;
- a szerződésnek mindkét fél általi, teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

5. PANASZKEZELÉS

A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban az alábbiakban foglaltak szerint közölhesse.

A Biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető budapesti ügyfélszolgálati irodánkban, Értékesítési pontjainkon, illetve a Biztosító honlapján: alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html

A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:

- a) **személyesen:** valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben:

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.

Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00

Értékesítési pontok

Címlista: alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

- b) **telefonon:** (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon, csütörtökön 8.00 és 20.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben személyesen fogadják az ügyfelek panaszait.

A Biztosító az ügyfél telefonon történő panaszbejelentése esetében az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosítására törekszik. Ennek keretében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a Biztosítótól elvárható.

Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:

- a) **személyesen** vagy más által, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján:

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.

Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00

Értékesítési pontok

Cím lista: alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

- b) **postai úton:** Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22
- c) **telefaxon:** (+36) 1-476-5791
- d) **elektronikus úton** az alfa.hu/ugyintezes/online-panaszbejelentes.html linken online, vagy az [alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html](mailto:panasz@alfa.hu) elhelyezett panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen.
- e) **adatkezelési ügyekben elektronikusan** az alfa.hu/adatvedelem oldalon vagy az adatvedelem@alfa.hu e-mail címen.

6. JOGORVOSLATI FÓRUMOK

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

6.1. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Amennyiben Biztosító alávetési nyilatkozatot nem tett, de az ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétfélmillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Bíróság

Az ügyfél panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

A fogyasztó a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján – a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Telefon: (+36) 80-203-776

Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a www.mnbb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja: Telefonon: (+36) 1-477-4800

Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

E-mailen: panasz@alfa.hu

A Biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki.

A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, az alfa.hu weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

6.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

6.3. A Biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A Biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a Biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9–11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9

Telefon: (+36) 1-391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.